

PODER LEGISLATIVO

LEYES

PROYECTOS

PODER EJECUTIVO

DECRETOS

ACUERDOS

RESOLUCIONES

REGLAMENTOS

BANCO CENTRAL DE COSTA RICA

MUNICIPALIDADES

INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

**AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

NOTIFICACIONES

PODER JUDICIAL

Imprenta Nacional
La Uruca, San José, C. R.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
DEPARTAMENTO DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA
ESTÁNDAR CST versión 2024
Publicado el 15 de noviembre 2024, San José, Costa Rica.

Preámbulo

El turismo en Costa Rica es el principal motor de desarrollo de la economía y ha favorecido un importante crecimiento socioeconómico a lo largo y ancho del territorio. El modelo de desarrollo turístico de esta nación se ha basado en tres pilares: la innovación, inclusión y sostenibilidad, los cuales marcan la ruta que favorezca un crecimiento turístico que potencia la sostenibilidad y el progreso social y económico de las comunidades que dependen del turismo en el país.

Desde la década de los años 1990, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) de la mano con el sector privado desarrollaron, de forma pionera, una importante herramienta que busca medir y convertir en una realidad práctica a los sistemas de gestión de la sostenibilidad implementados por las empresas turísticas en el país, es así como surge el programa conocido como Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) que se define como un reconocimiento a la excelente gestión de las empresas y organizaciones que trabajan activamente para mitigar los impactos negativos resultantes de su operación, buscando fortalecer la actividad turística sostenible en Costa Rica, maximizando los beneficios para las comunidades.

Esta herramienta, a partir de un proceso de verificación en las empresas, brinda un reconocimiento por el nivel alcanzado de gestión turística sostenible que potencia el turismo sostenible y responsable en el destino y una importante diferenciación en las empresas, así como una mayor ventaja competitiva.

Desde la creación de esta herramienta se han generado importantes avances para mejorarla, es así como, en el periodo entre los años 2016 y 2018 se actualizaron ámbitos, descriptores, indicadores y categorías por certificar e incluso se migró de una herramienta manual que graduaba bajo un esquema de cinco niveles a una plataforma 100% digital, que facilita los procesos de inscripción, capacitación y certificación bajo un esquema de dos niveles.

Introducción

La **sostenibilidad** significa para la actividad turística, una forma de desarrollo que le permite solucionar las situaciones actuales de riesgo de la industria y evita las dinámicas de crecimiento que están generando desequilibrios económicos, sociales, culturales y ecológicos. Esta definición, en términos operativos, resulta en una interacción balanceada de tres factores básicos para la industria turística, a saber: el uso apropiado y el mejoramiento de nuestros recursos naturales y culturales; la mejora de la calidad de vida de los colaboradores y de las comunidades locales; y la rentabilidad que pueda contribuir a otros programas de desarrollo nacional.

Sostenibilidad turística no solo es una respuesta a la demanda y exigencias de los viajeros, cada vez más conscientes por realizar turismo sostenible, dejar los lugares visitados mejor que como los encontraron y contribuir con las comunidades locales, sino una condición indispensable para

competir con éxito y responsabilidad. El Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST) se ha diseñado para diferenciar a las empresas turísticas según el grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad.

El Estándar CST 2.0 publicado en el año 2018, alineado con los 17 ODS, es la herramienta técnica que evalúa el nivel de sostenibilidad de una empresa turística con base en criterios e indicadores, reconocidos internacionalmente por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) en julio de 2020.

En el año 2023 inició un proceso de revisión de los criterios e indicadores del Estándar CST 2.0 con el objetivo de actualizarlo y adaptarlo al contexto actual del sector turismo y a los nuevos modelos de negocios, incorporar indicadores cuantitativos y cualitativos, así como extenderlo a nuevas categorías de empresas del sector.

El proceso de revisión ha seguido los principios del Código de Estándares de ISEAL Alliance, organización que define las normas internacionales para desarrollar estándares de sostenibilidad en todos los sectores, pasando por el análisis de la propuesta de reformulación con grupos focales con todas las categorías (sectores) que tiene el Estándar, así como por un proceso de consulta pública. Asimismo, se han mantenido los criterios de industria reconocidos por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) para las categorías de hospedaje y tour operación.

En este documento encontrará los criterios e indicadores del Estándar CST en su versión 2024.

Beneficios para las empresas que optan por la CST

Es importante resaltar que algunos de los beneficios que reciben las empresas al obtener la Certificación para la Sostenibilidad Turística son los siguientes:

- Al implementar un Sistema de Gestión de Sostenibilidad la empresa logrará minimizar los impactos resultantes de la operación turística.
- Permite a la empresa fortalecer la labor social, ambiental y económica, y contribuir al cumplimiento de ODS.
- Respaldo internacional al cumplir con los Criterios Globales de Turismo Sostenible (GSTC).
- Es un proceso gratuito y voluntario.
- Se da prioridad a las empresas certificadas en los programas de capacitación en temas sociales culturales y ambientales.
- Acompañamiento y soporte técnico en temas de sostenibilidad en oficinas centrales y regionales del ICT.
- Al contar con la CST se cumple con el requisito inicial para optar por la Marca País.
- Homologación con el Sello Centroamericano SICCS al obtener CST.
- Tarifa especial para la compensación por la generación de GEI a través de FONAFIFO.
- Se da oportunidad de exposición en medios internacionales mediante la atención de periodistas e influenciadores internacionales.
- Publicaciones en revistas y pautas en televisión.

- Se da prioridad a participar en eventos del ICT para compartir y discutir alcances del CST.
- Descuento en tarifa de participación en las ferias internacionales con ICT para empresas certificadas: **Nivel Básico: 60% | Élite 100%.**

Aplicación

Se recomienda aplicar el Estándar CST versión 2024 de forma completa y de conformidad con las dimensiones y características de la empresa u organización turística establecida en Costa Rica y según el giro de negocio principal de la empresa u organización, considerando el alcance y categoría(s) que la empresa decida someter a evaluación.

En caso de una situación específica en la cual algún indicador no aplique deberá justificarse, por ejemplo, debido a la legislación local y condiciones ambientales, sociales, económicas y culturales del entorno donde se ubique y opere la empresa .

Las categorías se deben elegir de acuerdo con la operación de cada organización, las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

Categorías							
Hospedaje	Gastronomía	Renta de autos	Instituciones y organizaciones	Parques temáticos sostenibles	Áreas protegidas	Transporte turístico terrestre	Transporte turístico acuático
Tour operador con operación directa o propia		Tour operador con subcontratación		Tour operador marino costero	Recintos	Aguas termales	Spa

Si su empresa no corresponde a ninguna de las categorías señaladas anteriormente, no podrá aplicar la herramienta de evaluación.

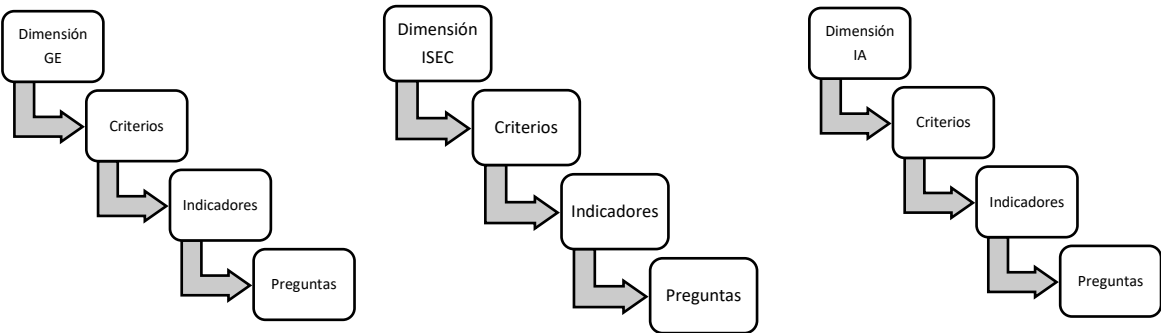
Una vez elegida la(s) categoría(s), se debe seleccionar la(s) característica(s) adicional(es) que posea la empresa u organización y que sea parte fundamental de su operación:

Características				
Piscinas	Canchas de golf	Actividades con animales	Construcción en proceso o remodelación	Turismo de aventura

Estructura

El Estándar CST versión 2024 se compone de tres dimensiones o ámbitos por evaluar, a su vez, se conforman de criterios e indicadores. Se estructura es la siguiente:

Estructura base: 3 Dimensiones		
Gestión empresarial	Impacto social, económico y cultural	Impacto ambiental



Independientemente de la categoría escogida por las empresas, todas deben someterse a la evaluación de los criterios, indicadores y preguntas de la estructura base y sus dimensiones.

En relación con las preguntas, pueden ser cualitativas o cuantitativas y se clasifican de la siguiente manera:

- (O) Obligatorio:** se debe evidenciar el 100 % de su cumplimiento.
- (MyC) Mejora y Continuidad:** se evalúan los procesos de gestión sostenible, su avance y mejora.
- (IE) Impacto Externo:** se evalúa el apoyo a la mejora de las comunidades, sociedad, su entorno inmediato y los sitios donde realizan las operaciones.

El Estándar CST v. 2024 posee en su estructura base 57 preguntas obligatorias, 17 para mejora continua y 23 de impacto externo.

Seguidamente y conforme con la(s) categoría(s) y característica(s) seleccionada(s), el Estándar CST 2024 despliega una serie de **indicadores específicos** correspondientes a la selección de la empresa:

Indicadores específicos según categorías y características seleccionadas								
Hospedaje	Gastronomía	Renta de autos	Instituciones y organizaciones	Parques temáticos	Áreas protegidas	Transporte turístico terrestre	Transporte Turístico acuático	
Tour operador con operación directa o propia		Tour operador con subcontratación		Tour operador marino costero		Recintos	Aguas termales	Spa
Piscinas		Canchas de golf		Actividades con animales		Construcción en proceso		Turismo de aventura

Resultado y nivel alcanzado

Una organización debe cumplir con el 100% de las preguntas obligatorias para que pueda optar por el CST Nivel Básico.

Para optar por CST nivel elite debe cumplir en cada uno de los ámbitos con el 100% de los obligatorios + 50% en mejora y continuidad (mínimo) + 70% en impacto externo (mínimo).

Puede obtener información adicional en el glosario y en la guía de apoyo que desarrollará el Departamento de Sostenibilidad Turística.

DIMENSIÓN N° 1: GESTIÓN EMPRESARIAL (Gobernanza)

La gestión empresarial se refiere a la habilidad de organizar, guiar y administrar los recursos de las empresas y organizaciones para alcanzar objetivos financieros, productivos y de crecimiento, teniendo en cuenta que los colaboradores son uno de los elementos más importantes para lograr las metas y los objetivos planteados.

La gestión empresarial permite mejorar el rendimiento al manejar prioridades de todos los asuntos que se deben atender, es necesaria para administrar la distribución y uso de recursos en las empresas y organizaciones; su importancia radica en que, sin control no se puede asegurar la eficiencia de la compañía, el flujo de trabajo ni la transparencia operativa.

Garantizar una buena organización interna dentro de la operatividad diaria contribuye a enfrentar adversidades; una efectiva gestión empresarial puede convertir los retos en nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo, así como impulsar la competitividad.

Permite generar y establecer relaciones de confianza entre colaboradores para delegar actividades, fomentar el crecimiento profesional y/o escuchar sugerencias del talento humano.

Objetivos de la gestión empresarial: 1. Conocer los recursos disponibles, 2. Evaluar los procesos internos, 3. Establecer las metas de seguimiento, 4. Motivar a los equipos de trabajo y medir su satisfacción.

La gestión empresarial efectiva es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa u organización en un entorno competitivo y de cambio permanente.

Criterio	Indicador	N.º	Tipo de pregunta: O / MyC / IE	Preguntas	Vinculación	
					GSTC	ODS
1.1 Contexto de la organización	1.1.1 Alcance	1.1.1.1	O	¿Se definen el alcance y los límites operativos que abarcan su sistema de gestión de sostenibilidad?	A1	

	1.1.2 Misión, visión y objetivos	1.1.2.1	O	¿Se cuenta con una misión, visión, objetivos y metas, incorporando la sostenibilidad como eje principal? y ¿Se han comunicado a los actores internos, externos y otros grupos de interés sobre estos temas?	A1	
1.2 Gestión de la sostenibilidad	1.2.1 Política de sostenibilidad	1.2.1.1	O	¿Se establece una política de sostenibilidad que refleje los valores y compromisos de la organización en materia de sostenibilidad y que incorpore aspectos ambientales, sociales, culturales y económicos?	A7.2	
		1.2.1.2	IE	¿Se comunica a los proveedores, la comunidad y otros grupos de interés identificados previamente las acciones y proyectos sostenibles que evidencien el compromiso con el destino?	A7.2	
	1.2.2 Identificación y gestión de impactos	1.2.2.1	O	¿Se identifican los impactos negativos y positivos que genera su operación en temas ambientales, socioeconómicos y culturales? y ¿Se ha diseñado una matriz de gestión de mitigación?	A7.2	
	1.2.3 Gestión de la sostenibilidad	1.2.3.1.	O	¿Se establece un plan de acción para abordar los desafíos identificados y alcanzar los objetivos de sostenibilidad? ¿Incluye metas y objetivos claros medibles y alcanzables, plazos de ejecución, responsables y recursos, alineados con la visión y estrategia de la empresa para apoyar la implementación efectiva de las iniciativas de sostenibilidad?		
		1.2.3.2	IE	¿Se involucra a todas las partes interesadas relevantes, como los actores internos y externos (clientes, proveedores, comunidades locales y organizaciones no gubernamentales) en el proceso de gestión de la sostenibilidad?	A3	

	1.2.4 Desempeño, seguimiento y acciones correctivas	1.2.4.1	O	¿Se realiza el seguimiento y medición del desempeño del plan de acción para monitorear y evaluar el progreso hacia los objetivos de sostenibilidad, mediante los indicadores claves de desempeño y sus revisiones periódicas, permitiendo identificar las áreas de mejora?	A4	ODS 8 ODS 17
		1.2.4.2	MyC	¿Se implementan acciones correctivas con base en las áreas de mejora identificadas? y ¿Se ajusta a la estrategia según sea necesario?		
	1.2.5 Equipo de sostenibilidad	1.2.5.1	O	¿Se asigna una persona o equipo de trabajo interno debidamente capacitados y responsables de implementar el sistema de gestión de sostenibilidad?	A3	ODS 12
1.3 Regulación	1.3.1 Cumplimiento legal	1.3.1.1	O	¿Se cumple con los requisitos legales y reglamentarios aplicables al tipo de actividad que desarrolla, tales como: licencias, patentes, permisos vigentes o requisitos de zonificación, entre otros?	A2 A7.1 A8	ODS 164 ODS 11
		1.3.1.2	O	¿Se cumple con la legislación laboral que tiene como objetivo la protección de los derechos de las personas colaboradoras, condiciones laborales justas y seguras y el desarrollo de las operaciones de la empresa?	A2	ODS 8
1.4 Desarrollo laboral integral	1.4.1 Trabajo decente y justo	1.4.1.1	O	¿Se cumple con el salario mínimo establecido por ley de acuerdo con el puesto dentro de la organización que garantice la igualdad de remuneración y actualizándolo según la legislación aplicable?	B7	ODS 8
		1.4.1.2	O	¿Se brindan espacios de trabajo y descanso que cumplan con los requerimientos mínimos de comodidad, salud y seguridad según las características de la empresa? En caso de que sea necesario ¿se ofrecen las instalaciones para albergar al personal?		

	1.4.2 Salud y bienestar	1.4.2.1	O	¿Se ofrece a las personas colaboradoras los incentivos que impacten positivamente su estilo y calidad de vida, impulsando prácticas de salud, seguridad, recreo, transporte y otros?	D 2.2	ODS 3
		1.4.2.2	IE	¿Se impulsa, apoya y divulgan campañas sobre salud, bienestar y calidad de vida que se desarrollan en el o los destinos en los cuales tiene operación?	B1	ODS 3
	1.4.3 Capacitación	1.4.3.1	O	¿Se demuestra un proceso de capacitación profesional continua para el equipo de trabajo, de acuerdo con sus roles y responsabilidades que asegure la igualdad de oportunidades?	A4	ODS 12
		1.4.3.2	IE	¿Se promueven y apoyan los procesos de formación y educación en las comunidades? y ¿Se facilita a los actores externos la participación en las capacitaciones realizadas por la empresa?	B2	ODS 12
1.5 Gestión de la calidad	1.5.1 Control de calidad	1.5.1.1	O	¿Se implementa un mecanismo efectivo para medir la satisfacción del cliente, en el cual la sostenibilidad sea un tema relevante? y ¿Se implementan las acciones correctivas cuando sea requerido según los resultados obtenidos?	A5	
		1.5.1.2	MyC	¿Se cuenta con los procesos y procedimientos diseñados para gestionar el conocimiento de las personas colaboradoras, con el objetivo de garantizar la prestación de servicios de calidad?	A5	
		1.5.1.3	IE	¿Se establecen los mecanismos para medir la percepción de la comunidad en relación con los productos y servicios ofrecidos por la empresa?	B4	
1.6 Promoción y ética	1.6.1 Veracidad y transparencia	1.6.1.1	O	¿Las herramientas de comunicación y mercadeo de la organización reflejan inclusión, la calidad y las prácticas de sostenibilidad de los servicios prestados de manera veraz y transparente?	A6	

		1.6.1.2	MyC	¿Se comunica de manera transparente los esfuerzos y logros en sostenibilidad tanto internamente que involucre a las personas colaboradoras, como externamente informe a los actores claves externos y al público en general?	A3	
	1.6.2 Información turística	1.6.2.1	O	¿Se brinda información turística actualizada sobre el destino(s) donde opera(n), incluida información veraz de conformidad con la legalidad y verificable sobre áreas naturales y protegidas, sitios históricos y culturales, sitios patrimoniales o culturas vivas, entre otros?	A9	
		1.6.2.2	IE	En coordinación con organizaciones locales ¿se sensibiliza e involucra al cliente y a la comunidad, respecto a la conducta adecuada a la normativa vigente para visitar diferentes sitios de patrimonio natural y cultural?	D3.3	ODS 12
1.7 Seguridad	1.7.1 Salud ocupacional	1.7.1.1.	O	¿Se implementa y actualiza periódicamente un plan de salud ocupacional validado por un profesional atinente y/o aprobado por la autoridad competente cuando corresponda, identificando los riesgos laborales y las medidas correspondientes?	A1	ODS 3
	1.7.2 Planes de emergencia	1.7.2.1	O	¿Se implementa y actualiza periódicamente un plan de emergencias validado por un profesional atinente y/o aprobado por la autoridad competente cuando corresponda? Además, ¿todo el personal recibe capacitación periódica al respecto?	A7.2	ODS 11 y ODS 13
		1.7.2.2	MyC	¿Se revisan periódicamente los protocolos para atención de accidentes de actores externos? ¿Dichos protocolos se coordinan con las autoridades de primera respuesta?		
		1.7.2.3	IE	¿Se colabora con comunidades y/o con el destino donde opere para apoyar en caso de situaciones de emergencia?	A7.2	ODS 13

	1.7.3 Seguridad de terceros	1.7.3.1	O	¿Se cuenta con la póliza respectiva de seguro de responsabilidad civil, según su alcance operacional?	NO	
		1.7.3.2	O	¿Se ejecutan acciones prácticas para procurar la seguridad de terceros a través de la implementación de protocolos y dispositivos de seguridad u otros?		
		1.7.3.3	IE	¿Se apoyan los protocolos y/o iniciativas que contribuyan a mejorar la seguridad en el destino?	A1	ODS 16? ODS 17
1.8 Turismo accesible	1.8.1 Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad	1.8.1.1	O	¿La infraestructura, operación y comunicación de la organización cumplen con los requerimientos y necesidades de las personas con cualquier tipo de discapacidad según lo que se establezca en la ley vigente respectiva?	A7.4	ODS 10
		1.8.1.2	IE	¿Se participa en iniciativas para favorecer el desarrollo del turismo accesible en el destino?	A7.4	ODS 10
1.9 Mantenimiento de instalaciones	1.9.1 Programa de mantenimiento	1.9.1.1	O	¿Se cuenta y aplica un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para infraestructura, instalaciones y equipo? Además, ¿se cuenta con una persona responsable con la formación necesaria para ejecutar los distintos programas de mantenimiento?	NA	

DIMENSIÓN N.º 2: IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y CULTURAL (Social)

El turismo es un factor de desarrollo socioeconómico local como consecuencia de encadenamientos comerciales y el aprovechamiento de los recursos internos de una comunidad o región. Es generador de bienestar y progreso social en las localidades, promueve la participación de las comunidades en la cadena de valor turística que beneficie emprendimientos e iniciativas locales.

La dimensión de gestión social y económica promueve la producción y el consumo sostenibles, incentiva la responsabilidad corporativa, fortalece la relación con las comunidades locales, contribuye al desarrollo socioeconómico de los destinos donde opera, mejora la percepción de turistas y de la comunidad en general, que genere ventajas competitivas y económicas a largo plazo.

La gestión cultural contribuye a preservar y promover el patrimonio cultural y las tradiciones locales, y a conservar la identidad cultural de un destino que fortalezca el sentido de pertenencia y autenticidad de los costarricenses, lo que potencia la experiencia para los turistas.

Criterio	Indicador	N.º	Tipo de Pregunta: O / MyC / IE	Preguntas	Vinculación	
					GSTC	ODS
2.1 Acceso a los servicios comunitarios	2.1.1 Provisión de servicios	2.1.1.1	O	¿Las actividades de la organización no ponen en peligro ni limitan el abastecimiento de servicios básicos de las comunidades cercanas y donde operen?	B8 B9	ODS 12 ODS 6 ODS 7
2.2 Desarrollo comunitario	2.2.1 Apoyo a programas de desarrollo comunitario	2.2.1.1	O	Con base en las necesidades identificadas de las comunidades donde opera ¿se planifican programas para el desarrollo comunitario que mejoren la calidad de vida?	B1	ODS 17
		2.2.1.2	IE	¿Se implementan los programas planificados en conjunto con la comunidad para generar un impacto positivo en el (los) destino(s) donde opera(n)?	B1	ODS 17

2.3 Igualdad de género y empoderamiento de la mujer	2.3.1 Igualdad y empoderamiento	2.3.1.1	O	¿Se identifican las brechas de género para eliminarlas a nivel interno?		
		2.3.1.2	MyC	¿Se promueve la igualdad entre las personas a través de acciones afirmativas que reduzcan las brechas internas de género?	B6	ODS 5 ODS 8 ODS 10 ODS 16
		2.3.1.3	IE	¿Se crean y/o apoyan programas de igualdad de género y oportunidades para fortalecer el empoderamiento de las mujeres en las comunidades donde se opera?	B6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
2.4 Prevención de explotación de grupos vulnerables asociados al sector turismo.	2.4.1 Prevención de explotación, abuso, acoso, hostigamiento sexual y cualquier forma de explotación	2.4.1.1	O	¿Se cuenta con políticas y procedimientos para prohibir y denunciar actividades vinculadas a la trata de personas, explotación sexual y comercial de grupos vulnerables?	B5	ODS 5 ODS 8
		2.4.1.2	MyC	¿Se sensibiliza a sus personas colaboradoras sobre la trata de personas, explotación sexual y comercial de grupos vulnerables, apoyándose a través de programas tales como el Código de Conducta del ICT?	B5	ODS 5 ODS 16
		2.4.1.3	IE	¿Se apoya a las comunidades para prevenir y evitar actividades asociadas a turismo, vinculadas con la trata de personas, explotación sexual y comercial de grupos vulnerables a través de la participación de campañas locales y nacionales de concientización?	B5	ODS 5 ODS 8 ODS 16
2.5 Sostenibilidad de la cadena	2.5.1 Política de compras sostenibles	2.5.1.1	O	¿Se ha elaborado, implementado y comunicado una política de compras o equivalente, en la cual se establezcan criterios generales y de prácticas sostenibles según el tipo de proveedor?	D.1.1	ODS 10 ODS 11 ODS 12 ODS 17
		2.5.1.2	MyC	¿Se sensibiliza a los proveedores de bienes y servicios en temas de consumo y producción sostenible para implementar buenas prácticas?	D.1.1.	ODS 11 ODS 12 ODS 17

	2.5.2 Consumo local sostenible	2.5.2.1	O	¿Se favorece la adquisición de productos locales y con prácticas sostenibles?	D.1.1 D.1.2	ODS 5 ODS 10 ODS 11 ODS 12 ODS 17
		2.5.2.2	MyC	¿Se incrementa la compra y contratación de productos locales y con prácticas sostenibles, a través del tiempo?	D.1.1 D.1.2	ODS 5 ODS 10 ODS 11 ODS 12 ODS 17
		2.5.2.3	IE	¿Se involucra a la comunidad en iniciativas y prácticas de consumo local sostenible que comuniquen el impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad?		
	2.5.3 Servicios turísticos reconocidos	2.5.3.1	O	¿Se prioriza la relación comercial con servicios turísticos con algún tipo de certificación vigente o reconocimiento de prácticas sostenibles?	B4	ODS 11 ODS 12 ODS 17
		2.5.3.2	MyC	¿Se promueve la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) tanto entre empresas y organizaciones del sector turístico como a nivel general?	NA	ODS 12 ODS 17
	2.5.4 Selección y evaluación de proveedores	2.5.4.1	O	¿Se evalúa al menos anualmente el desempeño de los proveedores con los que la organización tenga relación comercial?	B4	
2.6 Turismo nacional	2.6.1 Planes para incentivar el turismo nacional	2.6.1.1	O	¿Se impulsa el turismo nacional (local y comunitario) mediante estrategias de comunicación, promociones y facilidades especiales?	A10	ODS 8 ODS 17
		2.6.1.2	IE	¿Se trabaja con actores claves de la comunidad en iniciativas para aumentar el turismo local y comunitario?	A10	ODS 8 ODS 17

2.7 Incorporación de la cultura local	2.7.1 Incorporación de la cultura local	2.7.1.1	O	¿Se incorporan manifestaciones nacionales artísticas y/o culturales en sus operaciones, eventos, diseño de productos, decoración, gastronomía o en otros servicios ofrecidos que respete los derechos de propiedad intelectual e industrial?	C3	ODS 8 ODS 12
		2.7.1.2	IE	¿Se promueve y apoya a las personas emprendedoras que incorporen elementos de la cultura nacional y local en sus productos o servicios?	B4	ODS 8 ODS 12
2.8 Patrimonio cultural	2.8.1 Visita a sitios culturales	2.8.1.1	O	¿Se comunica a los clientes y visitantes sobre las buenas prácticas de comportamiento en la visita a sitios de patrimonio cultural y/o territorios indígenas?	C1	ODS 8 ODS 11
		2.8.1.2	IE	¿Se apoyan programas que beneficien los sitios culturales o territorios indígenas con consentimiento previo informado de las autoridades de dichos territorios?	C2	ODS 8 ODS 11 ODS 12
	2.8.2 Cultura local	2.8.2.1	O	¿Se cuenta con un inventario de atractivos y actividades locales y/o nacionales que integren elementos culturales?	C3	ODS 8 ODS 11 ODS 12
2.9 Comercialización de objetos autóctonos	2.9.1 Objetos históricos y arqueológicos	2.9.1.1	O	¿Se implementan medidas para evitar la compra y venta, así como la exhibición o uso de artefactos históricos y arqueológicos sin la autorización y permisos correspondientes?	C4	ODS 11 ODS 16

DIMENSIÓN No. 3: IMPACTO AMBIENTAL (Ambiental)

El impacto ambiental evalúa y comunica cómo una empresa gestiona su impacto en el medio ambiente. Se refiere a los efectos que tiene la actividad turística sobre el ambiente, tanto en destinos turísticos como en áreas circundantes; los impactos pueden incluir la degradación de los ecosistemas naturales, la pérdida de biodiversidad, la generación de residuos, la alteración de paisajes naturales y la sobreexplotación de recursos naturales, entre otros.

Al evaluar el impacto de las actividades de la empresa en el ambiente, la dimensión incluye aspectos como la gestión de recursos naturales, emisiones de carbono, eficiencia energética y manejo de residuos, entre otros. Implica identificar, evaluar y mitigar los efectos de la actividad, así como el seguimiento y monitoreo de las medidas adoptadas para verificar su eficacia y detectar impactos no previstos, para realizar ajustes y mejoras continuas.

Es una herramienta para garantizar que las actividades turísticas se realicen ambientalmente sostenibles y se minimicen los efectos negativos sobre el entorno ambiental, así como demostrar el compromiso de una empresa con la protección del ambiente.

Las empresas que gestionan eficazmente su impacto ambiental pueden reducir riesgos, ahorrar costos de operación, mejorar su reputación, cumplen con regulaciones, atraen mayor inversión y clientes que valoran la responsabilidad ambiental. Además, la gestión ambiental proactiva ayuda a la identificación de nuevas oportunidades de negocio en mercados cada vez más orientados hacia la sostenibilidad.

Criterio	Indicador	N.º	Tipo de Pregunta: O/ MyC /IE	Preguntas	Vinculación	
					GSTC	ODS
3.1 Uso racional del agua	3.1.1 Plan de manejo integral de aguas	3.1.1.1	O	¿Se cuenta con un plan para la gestión racional del agua?	D1.4.	ODS 6 ODS 11 ODS 12
	3.1.2 Métricas de consumo de agua y optimización	3.1.2.1	O	¿Se registra y analiza mensualmente el consumo total de agua y en la medida de lo posible, por persona, visitante, proceso productivo o según lo que aplique?	D1.4.	ODS 6 ODS 12

	del recurso hídrico	3.1.2.2	O	¿Se optimiza y procura reducir el consumo de agua por medio de acciones como la sensibilización para los actores internos y externos, la reducción con la incorporación de prácticas y tecnologías adecuadas, el mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de abastecimiento de agua?	D1.4.	ODS 6 ODS 12
		3.1.2.3	IE	¿Se apoyan campañas y acciones de promoción y concientización para la conservación y el uso racional del agua a nivel local?	D1.4.	ODS 6 ODS 11 ODS 12
	3.1.3 Fuentes de agua	3.1.3.1	O	¿Se demuestra que el agua que se utiliza proviene de fuentes sostenibles y autorizadas?	D1.4.	ODS 6 ODS 11
3.2 Uso eficiente de energía eléctrica	3.2.1 Plan de uso racional de la energía	3.2.1.1	O	¿Se cuenta con un plan para la gestión responsable de la energía?	D1.3.	ODS 7 ODS 12
	3.2.2 Métricas de consumo eléctrico y optimización del recurso eléctrico.	3.2.2.1	O	¿Se registra y analiza mensualmente el consumo total de electricidad y en la medida de lo posible, por persona, visitante, proceso productivo o según lo que aplique?	D1.3.	ODS 12
		3.2.2.2	O	¿Se optimiza y procura reducir el consumo de energía por medio de acciones como la sensibilización para los actores internos y externos, la reducción con la incorporación de prácticas y tecnologías adecuadas, y el mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas eléctricos?	D1.3.	ODS 7 ODS 12
		3.2.2.3	O	¿Se hace un uso eficiente de la luz natural y del color para incrementar la luminosidad en espacios determinados?	D2.6.	ODS 12
		3.2.2.4	IE	¿Se apoyan campañas y acciones de promoción y concientización para la conservación y el uso racional de la electricidad a nivel local?	D.1.3.	ODS 7 ODS 11 ODS 12

	3.2.3 Equipo de alta eficiencia	3.2.3.1	O	¿Se cuenta con un inventario del equipo actual que consume energía eléctrica en su operación, así como con un plan de sustitución por equipos más eficientes cuando se requiera?	D.1.3.	
	3.2.4 Energía alternativa	3.2.4.1	MyC	¿Se cuenta con una lista de fuentes de energía alternativa que utiliza actualmente y/o las que eventualmente puede incluir en su operación?	D.1.3.	
		3.2.4.2	IE	¿Se crean alianzas y promueven acciones para la incorporación de energías alternativas en la comunidad?	D.1.3.	ODS 12
3.3 Manejo integral de residuos	3.3.1 Plan de gestión integral de residuos	3.3.1.1	O	¿Se cuenta con un plan de gestión integral de residuos que especifique las metas de reducción y acciones concretas que garanticen un manejo integral de residuos sólidos?	D.2.4.	ODS 12
	3.3.2 Métricas de generación de residuos	3.3.2.1	O	¿Se registra mensualmente la cantidad de residuos generados según su clasificación?	D.2.4.	ODS 12
		3.3.2.2	MyC	¿Se analiza y da seguimiento a los datos registrados y se toman acciones correspondientes para el manejo adecuado de los residuos generados?	D.2.4.	
	3.3.3 Reducción de residuos	3.3.3.1	O	¿Se implementan acciones para disminuir la generación de residuos en su operación que involucren a sus actores internos y que prioricen la disminución de plásticos de un solo uso, así como eliminando los innecesarios?	D.2.4.	ODS 12
		3.3.3.2	IE	¿Se participa activamente promoviendo en el destino las iniciativas orientadas a la reducción de residuos, como mínimo, que incentiven la utilización de empaques 100% reutilizables, reciclables y/o compostables? Además ¿Se apoya la implementación del plan de gestión integral de residuos de la comunidad según corresponda?	D.2.4.	ODS 12

	3.3.4 Separación, almacena- miento, valorización y disposición	3.3.4.1	O	¿Los residuos se separan, almacenan y valorizan, disminuyendo el impacto ambiental y visual? ¿Los residuos no valorizables se disponen de tal manera que no causen efecto adverso al ambiente ni a la comunidad, evitando las interacciones negativas con la fauna silvestre?	D.2.4.	ODS 12
		3.3.4.2	MyC	¿Se desarrollan acciones adicionales, aplicando los principios de economía circular para el aprovechamiento y disposición de residuos?	D.2.4.	ODS 12
	3.3.5 Residuos peligrosos	3.3.5.1	O	¿Se cuenta con procedimientos según lo establecido en el plan de gestión integral de residuos para almacenar, utilizar, manejar y eliminar adecuadamente los residuos peligrosos?	D.2.5.	ODS 12
3.4 Manejo adecuado de aguas residuales	3.4.1 Identificación de fuentes y volúmenes de aguas residuales	3.4.1.1	O	¿Se han identificado sus fuentes, tipos y volúmenes de aguas residuales?	D.2.3.	ODS 6
	3.4.2 Tratamiento de aguas residuales	3.4.2.1	O	¿Se cuenta con sistemas adecuados de manejo de aguas residuales generadas por su operación para su debida descarga?	D.2.3.	ODS 16 ODS 11
		3.4.2.2	MyC	¿Las aguas residuales son tratadas eficazmente sin producir efectos adversos al ambiente ni a la comunidad y se reutilizan cuando el sistema lo permita?	D.2.3.	ODS 16 ODS 11
3.5 Acciones ante el cambio climático	3.5.1 Identificación de impactos ante	3.5.1.1	O	¿Se identifican vulnerabilidades e impactos asociados a eventos climáticos que afecten directamente la operación que causen daños y pérdidas?	A.7.2	ODS 13

	el cambio climático y medidas de adaptación	3.5.1.2	MyC	¿Se implementan acciones para crear resiliencia con base en los eventos climáticos identificados, con el fin de evitar daños y pérdidas futuros en su operación?	B1	ODS 13
		3.5.1.3	IE	¿Se promueven o apoyan iniciativas en el destino o a nivel nacional que potencien oportunidades de atención de riesgos climáticos?	A.7.2.	ODS 11 ODS 13
	3.5.2. Métricas de consumo	3.5.2.1	O	¿Se calculan las emisiones-de gases de efecto invernadero en tCO2e generadas por su operación durante el último año natural (combustibles, aceites lubricantes, gases refrigerantes, electricidad, aguas residuales o residuos ordinarios)?	D.2.1.	ODS 13
		3.5.2.2	MyC	¿Se comunica a sus actores internos y externos los resultados de su huella de carbono, con el fin de sensibilizar e incentivarles a medir su huella?	D.2.1.	ODS 13
	3.5.3 Capacidad de mitigación	3.5.3.1	O	¿Se cuenta con un plan de acción de reducción de emisiones de GEI cuantificadas previamente que involucre a los actores internos en el proceso de implementación de las acciones?	D.2.1. D.3.1.	ODS 11 ODS 13
		3.5.3.2	O	¿Se promueve activamente el uso de alternativas más limpias y eficientes de transporte por parte de las personas colaboradoras, clientes, proveedores y en sus propias operaciones?		ODS 13
		3.5.3.3	MyC	¿Se compensa la huella de carbono generada y se promueve a los actores externos para que realicen acciones de compensación?	D.2.1 D.3.1.	ODS 13

3.6 Conservación de la biodiversidad y regeneración de ecosistemas	3.6.1 Manejo sostenible de ecosistemas y su biodiversidad	3.6.1.1	O	¿Se mantiene un proceso constante de concientización dirigida a las personas colaboradoras, proveedores y clientes sobre las prácticas adecuadas de interacción con la biodiversidad dentro y fuera de áreas silvestres protegidas?	D.3.4.	ODS 14 ODS 15
		3.6.1.2	O	¿No se utiliza, captura, mantiene cautivos, manipula, exhibe, comercializa o consume especies de flora y fauna bajo protección legal, en peligro de extinción, exóticas, a menos que se cuente con un permiso oficial específico (especies vivas y souvenirs o productos elaborados con animales)?	D.3.5. D.3.6.	ODS 15
		3.6.1.3	MyC	¿Se apoya y contribuye periódicamente con la conservación de la biodiversidad de acuerdo con su operación?	D.3.1	ODS 14 ODS 15
		3.6.1.4	MyC	¿Se toman medidas para evitar la introducción de especies exóticas (incluyendo aquellas con potencial invasor) en todos los procesos asociados a la actividad turística de forma directa o indirecta?		
		3.6.1.5	IE	¿Se participa activamente en campañas y acciones para la conservación, manejo responsable y no explotación de la vida silvestre y los recursos de la biodiversidad? ¿Conoce el proceso de denuncia y lo presenta ante las autoridades correspondientes en caso de que sea necesario?	D.3.5. D.3.6.	ODS 15

INDICADORES ESPECÍFICOS					
1. SECTOR HOSPEDAJE					
Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas	Vinculación	
				GSTC	ODS
Análisis periódicos de agua	H1	Obligatorio	¿Se cuenta con análisis periódicos para asegurarse la calidad de agua y del hielo para consumo humano, extendidos por un ente acreditado?		
Uso racional del recurso agua	H2	Obligatorio	¿Se implementan programas específicos que retrasan el cambio de toallas, ropa de cama y otros, instando a reutilizar la ropa de cama en estancias corta?		ODS 12
Uso eficiente de energía	H3	Mejora y continuidad	¿La organización insta al cliente a hacer un uso eficiente de energía a través de prácticas conscientes de consumo?		ODS 12
Reducción, separación, almacenamiento y disposición de residuos	H4	Obligatorio	¿No se utilizan plásticos de un solo uso, tales como: pajillas, agitadores, botellas desechables y recipientes de productos de baño o cualquier otro?		ODS 12
	H5	Mejora y continuidad	¿La habitación cuenta con información y facilidades necesarias para que el huésped pueda hacer separación de los residuos?		ODS 12
Productos de limpieza sostenibles	H6	Obligatorio	¿Se utilizan productos de limpieza ecológicos (preferiblemente biodegradables) sin fosfatos ni otras sustancias dañinas para el ambiente en lavandería, cocina, habitaciones y mantenimiento, entre otras?		ODS 12

INDICADORES ESPECÍFICOS					
2. SECTOR GASTRONOMÍA					
Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas	Vinculación	
				GSTC	ODS
Inocuidad de alimentos y bebidas	G1	Obligatorio	¿Se cuenta con análisis periódicos para asegurar la calidad de agua, hielo y alimentos para consumo humano, extendidos por un ente acreditado?		
	G2	Obligatorio	¿Se cuenta con protocolos y/o procedimientos de buenas prácticas de manufactura para garantizar la inocuidad de las comidas y bebidas?		
	G3	Mejora y continuidad	¿Se tiene establecido el protocolo o procedimiento de buenas prácticas (tomar como referencia HACCP)? o ¿es parte de algún programa enfocado en garantizar la inocuidad de los alimentos?		
	G4	Mejora y continuidad	¿Se ofrece una variedad gastronómica que atienda las necesidades de personas con restricciones alimentarias o dietas especiales, garantizando al menos opciones vegetarianas, veganas y otras alternativas?		
Recepción de mercancía	G5	Obligatorio	¿La recepción de la mercadería se realiza mediante un procedimiento que garantice los requisitos de inocuidad de los productos y sin afectar la atención al público?		
Almacenamiento de materia prima	G6	Obligatorio	¿Todo equipo de refrigeración y congelación de productos alimenticios está con las temperaturas adecuadas?		
Reducción de desperdicio de alimentos	G7	Obligatorio	¿Se implementan los controles para evitar el desperdicio de alimentos, entre ellas, el almacenamiento de los productos y rotación para evitar caducidades?		

Capacitación en manipulación de alimentos	G8	Obligatorio	¿Las personas colaboradoras del establecimiento gastronómico cuentan con el carnet vigente de manipulación de alimentos?		
	G9	Mejora y continuidad	¿Las personas colaboradoras conocen la composición y proveniencia de los platillos y bebidas, y las transmiten a sus clientes para mejorar la experiencia gastronómica?		
Conocimiento gastronómico local y de temporada	G10	Obligatorio	¿Se cuenta con un listado de ingredientes autóctonos, tradicionales y de temporada de Costa Rica para que se incluyan en los diferentes menús que ofrece el establecimiento gastronómico?		ODS 12
	G11	Mejora y continuidad	¿Se permite a las personas colaboradas a hacer sugerencias de nuevos platillos o modificar las recetas ya existentes que fortalezcan el consumo de productos locales?		ODS 12
Origen de los productos	G12	Obligatorio	¿El establecimiento prioriza los productos de fuentes sostenibles agrícolas y de producción animal?		ODS 12
	G13	Mejora y continuidad	¿Los productos o ingredientes utilizados para preparar los platillos y bebidas cuentan con algún tipo de certificación o acreditación orgánica o de producción sostenible?		ODS 13

INDICADORES ESPECÍFICOS

3. SECTOR RENTA DE AUTOS

Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas	Vinculación	
				GSTC	ODS
Patio de vehículos	RC1	Obligatorio	¿El diseño del patio de vehículos cuenta con desagües diseñados para evitar la acumulación de agua, además de contar con la señalización horizontal y vertical correspondientes?		
Vehículos adaptados	RC2	Obligatorio	¿Se toman las previsiones para que su flota de vehículos (propia o subcontratada) ofrezca las opciones para las personas con discapacidad y se cuenta con el personal idóneo para su orientación y futuras mejoras tecnológicas disponibles?		ODS 10 ODS 11
Combustible	RC3	Obligatorio	Si cuenta con sistemas de suministro por autoconsumo de combustibles ¿cumple con la legislación vigente y con los permisos de los entes estatales competentes?		
Plan para combatir los efectos de cambio climático	RC4	Mejora y continuidad	¿Se facilita el dato de la emisión de CO2 del vehículo de alquiler y se incentiva al cliente a compensar su huella?		ODS 13
Adquisición de vehículos	RC5	Obligatorio	¿La organización mantiene o compra vehículos de alta eficiencia energética en la categoría que corresponde?		ODS 13
	RC6	Mejora y continuidad	¿La organización incrementa el número de vehículos más eficientes de conformidad con el plan de sustitución de vehículos?		ODS 13
	RC7	Mejora y continuidad	¿Se promueve y gestiona la instalación de equipo necesario para vehículos eléctricos?		ODS 11 ODS 13

INDICADORES ESPECÍFICOS

4. SECTOR INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES

Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas	Vinculación	
				GSTC	ODS
Variabilidad estacional	IO1	Obligatorio	¿La organización desarrolla e implementa planes de mitigación de la variabilidad estacional turística cuando resulte conveniente?		
	IO2	Mejora y continuidad	¿Los planes de mitigación buscan un equilibrio entre las necesidades de economía local, la comunidad, las culturas y el ambiente que favorezcan las oportunidades turísticas durante todo el año?		
Inventario	IO3	Obligatorio	¿La organización tiene un inventario actualizado de bienes y lugares de interés turístico y a disposición del público?		
	IO4	Mejora y continuidad	¿La organización lleva a cabo una evaluación de sus bienes y lugares de interés turístico y mantiene reportes actualizados de evaluaciones?		

INDICADORES ESPECÍFICOS					
5. SECTOR PARQUES TEMÁTICOS SOSTENIBLES					
Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas y recomendaciones	Vinculación	
				GSTC	ODS
Regulación de las operaciones	PT1	Obligatorio	¿La organización implementa y da a conocer a sus actores internos un manual de operaciones acerca de las actividades que realiza?		
Seguridad en atracciones y equipos	PT2	Obligatorio	¿La organización dispone de un manual de mantenimiento de instalaciones?		
	PT3	Mejora y continuidad	¿Se dispone de equipos y medios adecuados para el desarrollo de sus actividades? ¿Los equipos están en buen estado, cuentan con certificado y son revisados periódicamente?		
	PT4	Obligatorio	¿Se cuenta con un manual de seguridad conocido por los actores internos y externos que defina las normas de seguridad de cada atracción?		
	PT5	Obligatorio	¿Las atracciones están debidamente señalizadas con las normas de seguridad que apliquen a cada una?		
	PT6	Mejora y continuidad	¿Se informa a los clientes sobre las medidas de seguridad en cada una de las atracciones y se completan los formularios correspondientes de liberación de responsabilidad o reclamación?		

Seguridad de menores	PT7	Obligatorio	Las personas visitantes menores de cierta edad, peso y estatura preestablecidos por el manual de operaciones deberán estar acompañados de una persona mayor de edad para entrar al parque, usar las atracciones o realizar actividades que requieran supervisión de una persona adulta responsable.		
Credenciales	PT8	Obligatorio	Las personas guías de turismo generales, locales y especializados, propios y de la empresa subcontratada deben contar con el carnet oficial vigente emitido por el ICT.		
	PT9	Mejora y continuidad	¿La organización promueve la certificación de guías de turismo y colabora en su desarrollo profesional?		ODS 8
Protección de especies nativas	PT10	Mejora y continuidad	¿Se brinda información sobre las plantas, nativas o permitidas en su propiedad?	ODS 15	

INDICADORES ESPECÍFICOS

6. SECTOR ÁREAS PROTEGIDAS

Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas	Vinculación	
				GSTC	ODS
Designación	AP1	Obligatorio	¿El área cuenta con una designación del SINAC?		ODS 15
Planes generales de manejo	AP2	Obligatorio	¿El área cuenta con un plan general de manejo, elaborado bajo los lineamientos oficiales y debidamente aprobado por el ente público correspondiente? ¿Este plan incorpora un programa de uso público, una zonificación de uso público y define un flujo de visitación que garantice así una gestión sostenible y ordenada del área?		ODS 12 ODS 15
	AP3	Mejora y continuidad	¿El plan general de manejo de áreas protegidas es monitoreado, evaluado y actualizado de manera periódica? ¿Para dicha revisión se integra al sector turístico y a las fuerzas vivas de la comunidad?		ODS 15
Mapeo turístico y programa de turismo	AP4	Obligatorio	¿El área protegida en su zonificación para uso público asegura la gestión sostenible de la actividad turística?		ODS 12
	AP5	Mejora y continuidad	¿Se informa a sus diferentes públicos de interés sobre el plan de manejo y las actividades propuestas a desarrollar por el programa de turismo?		
	AP6	Mejora y continuidad	¿El programa de turismo se monitorea y ajusta? y ¿se aplican las medidas preventivas y correctivas según corresponda?		

Servicios de información y guiado	AP7	Obligatorio	¿Se cuenta con personal especializado durante las horas abiertas al público que pueda orientar y brindar información detallada a los visitantes?		ODS 15
	AP8	Mejora y continuidad	¿La organización promueve la certificación de guías de turismo y colabora en su desarrollo profesional?		ODS 8
Servicios básicos	AP9	Obligatorio	¿El área protegida ofrece servicios básicos requeridos por los visitantes en buen estado de mantenimiento?		ODS 6
Conservación	AP10	Obligatorio	¿Los programas, proyectos y estrategias del plan de manejo o equivalente contienen medidas concretas para promover la conservación?		ODS 15

INDICADORES ESPECÍFICOS

7. SECTOR TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE

Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas	Vinculación	
				GSTC	ODS
Vehículos adaptados	TTT1	Obligatorio	¿Se toman las previsiones para que su flotilla de vehículos (propia o subcontratada) ofrezca opciones para personas con discapacidad y se cuenta con personal idóneo para su orientación y futuras mejoras tecnológicas disponibles?		ODS 10 ODS 11
Combustible	TTT2	Obligatorio	Si cuenta con sistemas de suministro por autoconsumo de combustibles ¿cumple con la legislación vigente y con los permisos de los entes estatales competentes?		
Adquisición de vehículos	TTT3	Obligatorio	¿La organización mantiene o compra vehículos de alta eficiencia energética en la categoría que corresponda?		ODS 13
	TTT4	Mejora y continuidad	¿Se incrementa el número de vehículos más eficientes de conformidad con el plan de sustitución de vehículos?		ODS 13
	TTT5	Mejora y continuidad	¿Se promueve y gestiona la instalación de equipo necesario para vehículos eléctricos?		ODS 11 ODS 13
Patios de vehículos	TTT6	Obligatorio	¿El diseño del patio de vehículos cuenta con desagües diseñados para evitar la acumulación de agua, además de contar con la señalización horizontal y vertical correspondientes?		

INDICADORES ESPECÍFICOS

8. SECTOR TRANSPORTE TURÍSTICO ACUÁTICO

Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas	Vinculación	
				GSTC	ODS
Políticas de operación	TTA1	Obligatorio	¿Se implementa un manual de operaciones de la(s) actividad(es) que realiza?		
Embarcaciones adaptadas	TTA2	Obligatorio	¿Se toman las previsiones para que su flota de embarcaciones (propia o subcontratada) ofrezca opciones para personas con discapacidad y se cuenta con el personal idóneo para su orientación?		ODS 10 ODS 11
Adquisición de embarcaciones	TTA3	Obligatorio	¿Se adquieren embarcaciones y motores de alta eficiencia energética?		ODS 13
	TTA4	Mejora y continuidad	¿Se posee un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, y de renovación de embarcaciones?		ODS 13
Manejo de residuos de embarcaciones	TTA5	Obligatorio	¿Se implementa un programa de manejo de aguas oleosas, residuos de aceites de motor, transmisión y lubricantes, y aguas sucias, de conformidad con la legislación nacional?		ODS 6 ODS 12
	TTA6	Mejora y continuidad	¿Se retienen sus residuos para ser manejados en tierra por el gestor competente?		ODS 12

	TTA7	Mejora y continuidad	¿Se promueven campañas de concientización del impacto de los residuos de las embarcaciones sobre los recursos marinos y apoyan programas de limpieza en el mar y sus costas?		ODS 12 ODS 14
--	------	-------------------------	--	--	------------------

INDICADORES ESPECÍFICOS

9. SECTOR TOUR OPERACIÓN DIRECTA O PROPIA

Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas y recomendaciones	Vinculación	
				GSTC	ODS
Políticas de operación	TOD1	Obligatorio	¿Se implementa un manual de operaciones de los tours que ofrece?		
Manejo de tours	TOD2	Obligatorio	¿La organización asegura equipos y medios adecuados para el desarrollo de sus actividades con el debido mantenimiento preventivo y correctivo de todo el equipo requerido?		
Credenciales	TOD3	Obligatorio	Las y los guías de turismo generales, locales y especializados deben contar con el carnet oficial vigente emitido por el ICT.		
	TOD4	Mejora y continuidad	¿La organización promueve la certificación de guías de turismo y colabora en su desarrollo profesional?		ODS 8
Interacción con culturas vivas	TOD5	Mejora y continuidad	¿El operador ofrece tours con atractivos de carácter sociocultural?		ODS 8 ODS 11 ODS 12
	TOD6	Mejora y continuidad	¿La organización se adhiere o tiene un código de conducta sobre visitación a sitios culturales, sitios sagrados naturales e interacción con comunidades indígenas, adecuado a los alcances de su operación? ¿Este es conocido por los actores internos y externos?		ODS 11 ODS 12

INDICADORES ESPECÍFICOS					
10. SECTOR TOUR OPERACIÓN CON SUBCONTRATACIÓN					
Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas y recomendaciones	Vinculación	
				GSTC	ODS
Políticas de operación	TOS1	Obligatorio	¿Se cuenta con un listado de los tours que ofrece la empresa?		
Manejo de tours	TOS2	Obligatorio	¿Se asegura que los proveedores de servicios cuenten con equipos y medios adecuados para el desarrollo de sus actividades con el debido mantenimiento preventivo y correctivo?		
Credenciales	TOS3	Obligatorio	Las y los guías de turismo generales, locales y especializados, propios y/o subcontratados deben contar con el carnet oficial vigente emitido por el ICT.		
	TOS4	Mejora y continuidad	¿La organización promueve la certificación de guías de turismo y colabora en su desarrollo profesional?		ODS 8
Interacción con culturas vivas	TOS5	Mejora y continuidad	¿El operador ofrece tours con atractivos de carácter sociocultural?		ODS 8 ODS 11 ODS 12
	TOS6	Obligatorio	¿Se siguen y promueven las buenas prácticas en la visita de sitios culturales e interacción con comunidades indígenas, así como otras expresiones de la cultura viva?		ODS 8 ODS 11 ODS 12

	TOS7	Mejora y continuidad	¿Se adhiere o tiene un código de conducta sobre visitación a sitios culturales, sitios sagrados naturales e interacción con comunidades indígenas, adecuado a los alcances de su operación? ¿Este es conocido por los actores internos y externos?		ODS 11 ODS 12
Requisitos de los suplidores	TOS8	Obligatorio	¿El tour operador indica los requerimientos de la organización a sus proveedores, incluyendo en el tema sobre sostenibilidad?		ODS 12
	TOS9	Mejora y continuidad	¿El desempeño de los proveedores contratados por la organización es evaluado al menos anualmente?		
	TOS10	Mejora y continuidad	¿Se da preferencia a los proveedores con la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST)?		ODS 12

INDICADORES ESPECÍFICOS

11. SECTOR TOUR OPERACIÓN MARINO COSTERA

Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas y recomendaciones	Vinculación	
				GSTC	ODS
Políticas de operación	TMC1	Obligatorio	¿Se implementa un manual de operaciones de los tours que ofrece?		
Manejo de tours	TMC2	Obligatorio	¿Se aseguran los equipos y medios adecuados para el desarrollo de sus actividades con el debido mantenimiento preventivo y correctivo de todo el equipo requerido? En caso de subcontrato, se debe exigir al proveedor cumplir con estos requisitos.		
Credenciales	TMC3	Obligatorio	Las y los guías de turismo generales, locales y especializados, propios y/o subcontratados deben contar con el carnet oficial vigente emitido por el ICT y/o su debida licencia según la actividad requerida (buceo, entre otros).		
	TMC4	Mejora y continuidad	¿La organización promueve la certificación de guías de turismo y colabora en su desarrollo profesional?		ODS 8
Interacción con culturas vivas	TMC5	Mejora y continuidad	¿El operador ofrece tours con atractivos de carácter sociocultural?		ODS 8 ODS 11 ODS 12
	TMC6	Obligatorio	¿La organización se adhiere o tiene un código de conducta sobre visitación a sitios culturales, sitios sagrados naturales e interacción con comunidades indígenas, adecuado a los alcances de su operación? ¿Este es conocido por los actores internos y externos?		ODS 11 ODS 12

Veracidad y transparencia	TMC7	Mejora y continuidad	¿Se participa en el Programa Bandera Azul Ecológica?		ODS 11 ODS 12
Embarcaciones	TMC8	Obligatorio	¿Se adquieren embarcaciones y motores de alta eficiencia energética?		ODS 13
	TMC9	Mejora y continuidad	¿Se tiene un plan de mantenimiento preventivo y correctivo y de renovación de embarcaciones?		ODS 13

INDICADORES ESPECÍFICOS					
12. SECTOR AGUAS TERMALES					
Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas y recomendaciones	Vinculación	
				GSTC	ODS
Regulaciones para instalaciones termales	AT1	Obligatorio	¿Las instalaciones termales de la organización cuentan con el permiso de funcionamiento del área respectiva rectora de salud, según la legislación correspondiente?		
	AT2	Obligatorio	¿Se cuenta con análisis periódicos para asegurar la calidad del agua de las instalaciones termales?		
Mantenimiento de las instalaciones termales	AT3	Obligatorio	¿Se realizan mantenimientos preventivos y correctivos para asegurar la conservación, el buen estado y el correcto funcionamiento de todas las instalaciones termales, así como de su equipo?		
	AT4	Mejora y continuidad	Las instalaciones, mobiliario y equipo deben ser apropiados según las condiciones ambientales propias de las termales.		
Higiene	AT5	Obligatorio	Los servicios sanitarios deben contar con inodoros, duchas, lavatorios, agua potable, papel higiénico, jabón desinfectante, toalla o sistema secador, basurero con tapa y espacios adecuados para almacenamiento de objetos personales.		ODS 6
	AT6	Obligatorio	¿Se cuenta con procedimientos y los respectivos registros relacionados con la seguridad, higiene y desinfección de las instalaciones termales?		ODS 6
Comunicación de disposiciones	AT7	Obligatorio	¿Se informa, al menos en español e inglés, en lugares visibles de las áreas de uso común sobre las políticas de uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda?		
Comunicación de las características	AT8	Obligatorio	¿Se exhibe en lugares visibles las cualidades de las aguas termales, tales como temperatura, profundidad y precauciones en el uso de estas?		
Registro de incidentes	AT9	Obligatorio	¿Se cuenta con registro de incidentes ocurridos durante el uso de las instalaciones?		
	AT10	Mejora y continuidad	¿Se toman medidas preventivas para evitar los incidentes y accidentes?		

INDICADORES ESPECÍFICOS

13. SECTOR SPA

Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas y recomendaciones	Vinculación	
				GSTC	ODS
Procedimientos de calidad del servicio	SP1	Obligatorio	¿Se cuenta con un manual de operación que incluya aspectos como la atención al cliente, requisitos de calidad del servicio, técnicas, prácticas de higiene, contraindicaciones, productos con registro sanitario y equipos utilizados en los tratamientos?		
	SP2	Mejora y continuidad	¿La organización dispone de procedimientos para el entrenamiento y capacitación de las personas colaboradoras? Los nuevos servicios en el establecimiento deben documentarse, diseñarse y practicarse con el nivel de profesionalidad requerido.		
Almacenamiento	SP3	Obligatorio	Todos los productos se deben almacenar en condiciones y temperaturas apropiadas y recomendadas por el fabricante del producto; asimismo, lo que no se utilice no debe devolverse al contenedor a granel.		
Herramientas y equipos	SP4	Obligatorio	Todas las herramientas y equipos utilizados para aplicar, transferir o utilizar productos del SPA deben mantenerse en condiciones limpias, higiénicas y esterilizadas en todo momento.		
Mantenimiento de las instalaciones	SP5	Obligatorio	¿La cantidad de baños, lavatorios y duchas está acorde con la capacidad de atención de clientes en el SPA establecido en la legislación?		ODS 10

	SP6	Mejora y continuidad	¿Cada área del spa está equipada con las herramientas adecuadas y apropiadas y el equipo operacional necesario para el desempeño eficiente y profesional de los servicios?		
Productos de limpieza	SP7	Obligatorio	¿Todos los productos de limpieza utilizados en el spa son seguros y no perjudiciales para el personal o los clientes?		
Higiene	SP8	Obligatorio	¿La organización cuenta con procedimientos y los respectivos registros relacionados con la higiene, asegurando que las diferentes áreas y equipos del spa se mantengan limpios, ordenados y desinfectados?		
Materiales apropiados	SP9	Obligatorio	Las instalaciones y el equipo deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable y que no permita la reproducción de microorganismos.		

INDICADORES ESPECÍFICOS					
14. SECTOR RECINTOS DE CONGRESOS Y CONVENCIONES					
Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas y recomendaciones	Vinculación	
				GSTC	ODS
Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad	REC1	Mejora y continuidad	¿El recinto incorpora acciones adicionales con lo establecido en la Ley N.º 7600 para mejorar la accesibilidad sensorial, cognitiva o digital, entre otras?		
Capacidad de mitigación	REC2	Mejora y continuidad	¿Se implementan las acciones de comunicación hacia colaboradores, clientes y proveedores para minimizar el uso de vehículos de una sola persona hacia el lugar del evento, incentivando medios de transporte público y/o compartido con el fin de promover traslados bajos en emisiones?		
Reducción de residuos	REC3	Obligatorio	¿Se implementan boletos de entrada y de parqueo digitales, con el fin de disminuir el uso de materiales desechables? En caso de no aplicar, se debe involucrar a la cadena de valor para que utilice materiales reutilizables, reciclables y compostables para disminuir la generación de residuos.		
Optimización de recursos	REC4	Obligatorio	Se debe contar con una edificación sostenible que implemente tecnologías eficientes que procuren un uso racional de los recursos.		
Certificaciones ambientales	REC5	Mejora y continuidad	¿El recinto cuenta con alguna certificación o reconocimiento ambiental según las tendencias sostenibles?		
	REC6	Obligatorio	Se debe garantizar que los videos y otras proyecciones de imágenes en movimiento o secuencias de iluminación cumplan con la orientación de normativas internacionales sobre epilepsia fotosensible.		

CARACTERÍSTICAS					
CANCHAS DE GOLF					
Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas	Vinculación	
				GSTC	ODS
Planeamiento de las canchas de golf	CG1	Obligatorio	¿Se identifican y evalúan los impactos negativos que podría causar la operación de la cancha de golf y se elabora un plan para reducirlos y compensarlos? Además, ¿se mantiene un registro de estos impactos y de su evolución a lo largo del tiempo?		ODS 15
Infraestructura de la cancha de golf	CG2	Mejora y continuidad	¿Se aplican los criterios de la arquitectura bioclimática y paisajística en la infraestructura y esto consta por parte de un profesional que lo respalde?		ODS 15
Elementos naturales de la cancha de golf	CG3	Obligatorio	¿Se prioriza la vegetación nativa en la planificación paisajística y se evita la existencia de especies invasoras en la cancha de golf?		ODS 15
	CG4	Mejora y continuidad	¿Se cuenta con una guía o inventario de las especies de flora y fauna existentes con su taxonomía e información sobre su importancia ecológica?		
Mantenimiento de la cancha de golf	CG5	Obligatorio	Para el mantenimiento de las áreas (césped, áreas ornamentales y arbóreas) de la cancha golf ¿se utilizan productos amigables con el ambiente debidamente registrados?		ODS 6

Impacto ambiental de la cancha de golf	CG6	Obligatorio	¿El riego de la cancha de golf y sus áreas adyacentes se realiza optimizando la cantidad de agua mediante sistemas de riego eficientes, horarios más adecuados y/o reutilizando agua siempre que sea posible?		ODS 6
	CG7	Mejora y continuidad	¿Se preserva la vida silvestre por medio de lagunas artificiales, humedales y corredores biológicos?		ODS 15
	CG8	Mejora y continuidad	¿Se dispone de vehículos eléctricos, bicicletas o senderos para reducir las emisiones de dióxido de carbono y mantener un ambiente silencioso, que permita a las personas usuarias disfrutar plenamente de las áreas naturales que rodean la propiedad?		ODS 11 ODS 13

CARACTERÍSTICAS					
ACTIVIDADES CON ANIMALES (no aplica domésticos ni avistamiento)					
Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas	Vinculación	
				GSTC	ODS
Regulación para actividades con animales	AA1	Obligatorio	¿Se cuenta con los permisos de funcionamiento respectivos para la actividad con animales?		ODS 15
Personal encargado de animales	AA2	Obligatorio	¿Las personas que manipulan a los animales están debidamente capacitadas para ello?		ODS 15
Condiciones óptimas de estancia de los animales	AA3	Obligatorio	¿Los animales tienen las condiciones óptimas de estancia según las necesidades de cada especie?		ODS 15
	AA4	Mejora y continuidad	¿La organización segrega a los animales en diferentes grupos o recintos según su especie o características particulares?		
Bienestar animal	AA5	Obligatorio	¿El bienestar animal se implementa siguiendo prácticas adecuadas? y ¿se le da seguimiento continuo, atendiendo a sus necesidades físicas y conducta?		ODS 15
Salud animal	AA6	Obligatorio	¿Se cumple con las prácticas y regulaciones de salud animal establecidas por la legislación vigente?		ODS 15

CARACTERÍSTICAS					
PISCINAS					
Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas	Vinculación	
				GSTC	ODS
Regulaciones para piscina	PSC1	Obligatorio	¿La piscina cuenta con el permiso de funcionamiento del área respectiva rectora de salud, según Decreto N.º 35309-S?		
Mantenimiento de piscinas	PSC2	Obligatorio	¿Se cuenta con un procedimiento y un sistema bien administrado y controlado para el mantenimiento de la piscina, según la legislación vigente?		
	PSC3	Mejora y continuidad	¿Se registra, controla y monitorea la limpieza de fondo, el cambio del agua y rellenado de la piscina cuando aplique? y ¿se promueve el uso de barras ionizantes?		
	PSC4	Obligatorio	¿El agua de desecho de piscina se trata y reutiliza de manera adecuada?		ODS 6
Análisis del agua de la piscina	PSC5	Obligatorio	¿Se cuenta con análisis periódicos para asegurar la calidad del agua de la piscina emitidos por un laboratorio autorizado?		

CARACTERÍSTICAS					
CONSTRUCCIÓN EN PROCESO					
Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas	Vinculación	
				GSTC	ODS
Escala de desarrollo	CP1	Obligatoria	¿La ubicación, planificación y diseño constructivo de las obras en proceso son compatibles y adaptadas al entorno natural y cultural?		ODS 9 ODS 15
Construcción sostenible	CP2	Obligatoria	¿Se asegura que se utilizan prácticas sostenibles para la construcción de nuevas obras, valorando evitar la contaminación visual?		ODS 9 ODS 11
	CP3	Mejora y continuidad	¿Los diseños y procesos constructivos están en proceso de obtención de un reconocimiento o certificación para construcción y edificios sostenibles?		ODS 9 ODS 11
	CP4	Mejora y continuidad	¿Se impulsa el uso de materiales constructivos sostenibles y locales?		ODS 8 ODS 9 ODS 11 ODS 12

CARACTERÍSTICAS					
TURISMO DE AVENTURA					
Indicador	Código	Tipo de pregunta	Preguntas y recomendaciones	Vinculación	
				GSTC	ODS
Manual de operación de turismo aventura	TA1	Obligatorio	¿Se implementa un manual de operación de la actividad de turismo de aventura, avalado por el Ministerio de Salud?		
	TA2	Mejora y continuidad	¿Se actualiza periódicamente el manual de operación de la actividad de turismo de aventura? y ¿se capacita a las personas colaboradoras sobre los manuales de operación, seguridad, mantenimiento y atención de emergencias?		
	TA3	Obligatorio	¿Se informa previamente a la persona usuaria sobre las normas de seguridad al inicio de cada actividad a través de diversos medios informativos accesibles (charla de orientación, rotulación, material audiovisual o braille, entre otros)?		
Manejo de tours	TA4	Obligatorio	¿Los equipos y medios utilizados para el desarrollo de sus actividades cuentan con el debido mantenimiento preventivo y correctivo?		
Credenciales de guiado de turismo	TA5	Obligatorio	Las y los guías de turismo generales, locales y especializados, propios y/o subcontratados deben contar con el carnet oficial vigente emitido por el ICT.		
	TA6	Mejora y continuidad	¿La organización promueve la certificación de guías de turismo y colabora en su desarrollo profesional?		ODS 8

Queda prohibida la redistribución, copia o cesión, total o parcial del contenido de este documento sin la autorización del Instituto Costarricense de Turismo.

Autorizado para publicación en periódico oficial La Gaceta una única vez por:

Gustavo Alvarado|Chaves, Director
Dirección de Competitividad y Sostenibilidad Turística.

Melissa Vega Soto, Ejecutiva de Turismo
Departamento de Sostenibilidad Turística

1 vez.—O.C.Nº 0432024000900007.—Solicitud Nº 551749.—(IN2024908361).